

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Bagi Penulis	6
1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit	6
1.4.3 Manfaat Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	7
2.1.1 Jaminan Kesehatan Nasional	7
2.1.2 Pelayanan Kesehatan yang Dijamin Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL)	8
2.1.3 Cara Penggantian Biaya Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) oleh BPJS Kesehatan	9
2.2 Rumah Sakit	10
2.2.1 Pengertian Rumah Sakit	10
2.2.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	11
2.2.3 Pelayanan Rumah Sakit	12
2.3 Klaim	13
2.3.1 Klaim BPJS Kesehatan	13
2.3.2 Administrasi Klaim BPJS Kesehatan	14

2.3.3	Teknologi Informasi Dalam Proses Klaim	17
2.4	Standar Operasional Prosedur (SOP).....	20
2.4.1	Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	20
2.4.2	Tujuan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	21
2.4.3	Prinsip-prinsip Standar Operasional Prosedur (SOP).....	21
2.4.4	Format Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	22
2.4.5	Tahap Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)	24
2.5	Penelitian Terdahulu	26
2.6	Kerangka Konsep.....	28

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian.....	30
3.2	Fokus Penelitian.....	30
3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	34
3.3.1	Informan Kunci	34
3.3.2	Informan Utama	34
3.4	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.1	Jenis Data.....	35
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5	Instrumen Penelitian	38
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.6.1	Tempat Penelitian	39
3.6.2	Waktu Penelitian.....	39
3.7	Teknik Penyajian Data.....	39
3.8	Teknik Analisis Data	40
3.9	Etika Penelitian	41
3.9.1	<i>Informad Consent</i> (Pernyataan persetujuan).....	41
3.9.2	<i>Anonymity</i> (Kerahasiaan nama)	41
3.9.3	<i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	41

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Lahan Penelitian.....	42
4.2	Hasil Penelitian	45
4.2.1	Perbedaan Proses Klaim Sebelum dan Sesudah Menggunakan Aplikasi SIMEDIS UMM Hospital	45

4.2.2	Implementasi Penggunaan Aplikasi SIMEDIS UMM Hospital	55
4.2.3	Penyusunan SOP Penggunaan Aplikasi SIMEDIS UMM Hospital .	60
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.3.1	Perbedaan Proses Klaim Sebelum dan Sesudah Menggunakan Aplikasi SIMEDIS UMM Hospital	69
4.3.2	Implementasi Penggunaan Aplikasi SIMEDIS UMM Hospital	71
4.3.3	Penyusunan SOP Penggunaan Aplikasi SIMEDIS UMM Hospital .	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN		80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah dan Presentase Klaim Pending	3
Tabel 2.1	Kop/Heading SOP	22
Tabel 2.2	Komponen SOP	23
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1	Fokus Studi	31
Tabel 3.2	Tabel Observasi.....	40
Tabel 4.1	Perbedaan Proses Klaim Pasien BPJS Kesehatan.....	46
Tabel 4.2	Hasil Wawancara Alur Penggunaan SIMEDIS UMM Hospital	58
Tabel 4.3	Hasil Format Kop SOP	61
Tabel 4.4	Hasil Komponen SOP	61
Tabel 4.5	Rancangan SOP	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kode INA CBGs	10
Gambar 2.2	Klaim INA CBGs	19
Gambar 2.3	Tahapan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (Sop)	24
Gambar 4.1	Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang	42
Gambar 4.2	Struktur Organisasi di RSUD UMM.....	43
Gambar 4.3	SOP Penggunaan Aplikasi SIMEDIS UMM Hospital.....	68
Gambar 4.4	SOP Penggunaan Aplikasi SIMEDIS UMM Hospital.....	69

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konsep.....	28
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rencana Kegiatan	81
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	82
Lampiran 3 Surat Keterangan Layak Etik.....	83
Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian	84
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Informan	85
Lampiran 6 Undangan <i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	89
Lampiran 7 Daftar Hadir <i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	90
Lampiran 8 <i>Logbook Focus Group Discussion</i> (FGD).....	92
Lampiran 9 Cek List Uji Coba Standar Operasional Prosedur (SOP)	94
Lampiran 10 Dokumentasi Kegiatan FGD	96